

לכבוד:
רותי בידרמן

הנדון: סדנאות תרבות - "ההבדל הוא בחוויה"

רותי היקרה,

פנינו אליך לפני כחצי שנה על מנת לקיים סדנאות תרבות לחברתנו. החברה מקיימת סדנאות מסוג זה כל מס' שנים. השנה הוחלט כי הנושא יהיה מתן שירות ברגעי האמת, החזון והתרבות הארגונית של החברה.

מאחר והעובדים עוברים סדנאות מסוג זה לעיתים קרובות, חיפשנו רעיון חדש שטרם בוצע בחברה. הצעת לנו דרך מקורית לשתף את העובדים בתהליך, עוד בשלב ההכנה לסדנאות. כחודשיים לפני תחילת קיום הסדנאות, חילקנו למשתתפים דף הסבר על מטרות הסדנא וצרפנו מצלמה חד פעמית. העובדים התבקשו לצלם מס' תמונות המתארות שירות כפי שהוא מצטייר מנקודת מבטם. הדבר יצר מוטיבציה ושיתוף עוד בטרם הגיעו העובדים לסדנא.

את יום הסדנא בנית כך: בתחילת היום קיבלו המשתתפים הרצאות אוריינטציה מסמנכ"ל השיווק ומסמנכ"ל השירות. מאחר והעובדים מגיעים מסניפים שונים ואתרים שונים, התחלת את היום בתרגיל היכרות קצר (ומשעשע) שבו כל אחד הציג את עצמו וסיפר סיפור פיקנטי על עצמו.

מתוך הסיפורים וחשיבות הפן האישי במפגש בין אנשים, גלשת אל נושאי הסדנא עצמה: מהו שירות, מהי האחריות האישית שלי בשרשרת השרות, מהם ציפיות הלקוח כשהוא רוכש רכב חדש או נכנס למוסך ולבסוף הסברת מהו המושג "רגע אמת".

בשלב זה הכיתה חולקה ל-4 קבוצות עפ"י תקופות "החיים" של הלקוח, כל קבוצה קיבלה חולצה (ע"פ להמלצתך) בצבע שהופיע על גלגל רגעי האמת ונתבקשה להכין קולאז' המייצג את רגעי האמת בפרק בו עסקה. לאחריו, כל קבוצה הכינה פרזנטציה והציגה את הקולאז' שלה תוך ציון רגעי האמת שבאו לידי ביטוי בתהליך. שלב זה יצר את המודעות של העובדים לרגעי האמת מאחר והם אלה שחשבו על הנושא ולא קיבלו את החומר כ"תורה מסיני".

בסיום, התקיים דיון על אמנת החברה והתרבות הארגונית שלה, על מנת שכל העובדים יכירו את החזון של החברה ואת הרציונל העומד בבסיסו.

בסך הכל השתתפו בסדנאות 240 איש. התגובות של כל המשתתפים היו חיוביות מאוד. במשובים בכתב ובע"פ הם ציינו אותך כגורם מס' 1 להצלחת הסדנא, ולהלן חלק מתגובות המשתתפים:

- "הגורם הבולט שתרם להצלחת הסדנא הוא רות"
- "הסדנא הועברה בצורה פרטנית ומאוד קולעת עם המנחה רות בידרמן הכל כך נפלאה"

ובנימה אישית יותר, רציתי להוסיף כי אין כמוך בחוש הומור, ירידה לפרטים הקטנים ומתן מענה לכל השאלות וההצקות היומיומיות שלי בטרם התחלנו את הסדנאות וגם במהלכן. את מעבירה את הסדנאות ברצף מנושא לנושא ו"זורמת" עם הקבוצה. עברנו 9 סדנאות, אך כל אחת מהן היתה שונה והתאימה למשתתפים שנכחו באותו יום.

בסופו של יום, מטרטנו היתה להביא את העובדים לידי **מודעות שירותית** ואכן השגנו את מטרטנו זו.

ולסיכום, אמנם תם פרק אי של הסדנאות, אך אנו כבר עובדים על המשך עבודתנו המשותפת.

בברכה


נורית ציברו

מנהלת משאבי אנוש

יוניברסל מוטורס ישראל בע"מ